

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pentingnya melakukan implementasi dari sistem *Enterprise Resource Planning* pada sebuah perusahaan dikarenakan oleh sistem ERP dapat memberikan dan mengintegrasikan informasi yang nantinya bisa digunakan pada bagian keuangan, manufaktur, distribusi serta sumber daya manusia. [1][2]. Penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* ini juga bisa menghasilkan *output* yang baik untuk perusahaan sehingga operasional perusahaan menjadi lebih terintegrasi dan dapat mengurangi biaya operasional perusahaan. Namun, tentunya implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* ini bukan merupakan suatu hal yang bisa dilakukan dalam waktu yang cepat/singkat. Implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* ini adalah hal yang rinci dan kompleks [3]. Hal ini dikarenakan saat melakukan implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* akan membuat terjadinya perubahan sistem di internal perusahaan [2].

Dalam implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* ini sendiri membutuhkan konsultan, waktu dan biaya. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* membutuhkan waktu kurang lebih 20 bulan tergantung besar atau kecilnya proses bisnis suatu perusahaan. Untuk implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* sendiri kurang lebih membutuhkan sumber daya seperti *hardware*, *software*, *internal staff* dan *professional services* [4][5]. Tentunya, terdapat beberapa faktor yang dapat membuat sebuah sistem yang menggunakan *Enterprise Resource Planning* belum berjalan dengan efisien dan efektif. Hal ini bisa terjadi karena adanya permasalahan sistem milik perusahaan yang belum terintegrasi dengan baik [6][7]. Bisa dikatakan, tentunya adanya sistem yang baik tentunya akan mempengaruhi tingkat kinerja perusahaan baik proses bisnis maupun karyawan yang ada di lingkungan perusahaan tersebut sehingga nantinya dapat lebih memperhatikan kualitas produk sebelum sampai ke pelanggan. Hal inilah yang nantinya dapat

membuat perusahaan memperoleh keberhasilan dan memperoleh keuntungan [8][9].

Customer Relationship Management (CRM) adalah bagian dari sistem *Enterprise Resource Planning* yang memungkinkan penyimpanan informasi dan pelacakan kontak antara pelanggan dan perusahaan [10][11]. CRM memfasilitasi pemberian dukungan kepada perusahaan untuk menyediakan layanan yang diinginkan pelanggan dan menjalin hubungan yang baik melalui teknologi informasi [12][13]. Dengan menggunakan teknologi modern, CRM membantu perusahaan merespons dan mengantisipasi perilaku pelanggan, mengukur penggunaan sumber daya, dan memahami kebutuhan pelanggan melalui pengumpulan dan penyimpanan data pelanggan [14][15][16]. CRM meningkatkan hubungan perusahaan-pelanggan, mendorong loyalitas pelanggan, membantu membangun hubungan yang baik, dan memberikan wawasan tentang preferensi pelanggan untuk menawarkan produk yang sesuai [17][18][19].

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat beberapa faktor yang membuat sebuah perusahaan membutuhkan implementasi sistem *Customer Relationship Management* yaitu untuk mengelola data pelanggan secara otomatis [20][21]. Hal ini juga yang nantinya akan berhubungan dengan sistem promosi sebuah perusahaan. Sistem promosi merupakan faktor kedua yang membuat perusahaan memilih untuk melakukan implementasi sistem *Customer Relationship Management* karena dengan adanya sistem ini, perusahaan dapat melakukan promosi melalui *website* atau aplikasi sehingga nantinya perusahaan bisa melakukan penawaran yang tepat, untuk orang yang tepat dan di waktu yang tepat [22]. Sistem *Customer Relationship Management* juga dapat membantu untuk membangun loyalitas pelanggan karena sistem *Customer Relationship Management* dapat memanfaatkan aplikasi atau *website* untuk meminta *feedback* dari para pelanggan [23][24].

PT Halim Lestari Mandiri merupakan sebuah perusahaan penyedia Alat Tulis Kantor (ATK) yang menyediakan berbagai kebutuhan kantor seperti komputer, printer dan lain-lain. Seiring dengan adanya perkembangan jaman,

maka perusahaan ini ingin mempertahankan posisinya dalam persaingan yang pesat ini dengan mengimplementasikan sistem *Customer Relationship Management* sehingga perusahaan nantinya akan mempunyai kemampuan manajemen kontrol yang bisa menstandarisasikan proses bisnis perusahaan dengan menggunakan sistem yang lebih terintegrasi lagi. Saat ini, prosedur kerja masih dikerjakan secara manual dan hal ini membuat sistem operasional perusahaan menjadi tidak efektif dan tidak efisien.

Saat ini, PT Halim Lestari Mandiri sendiri pernah beberapa kali mengalami *human error* yang disebabkan oleh pencatatan manual. Salah satu kesalahan yang paling sering terjadi dan paling merugikan yaitu perusahaan belum mempunyai *loyalty program* sehingga terdapat beberapa pelanggan yang memilih untuk pindah ke perusahaan lain. Saat ini, perusahaan memberikan diskon hanya berdasarkan *quantity* saat *customer* melakukan pemesanan. Diskon yang diberikan juga tidak menentu dan tergantung dari kondisi perusahaan pada saat itu. Bisa dikatakan perusahaan saat ini belum mempunyai *loyalty program membership*. Terdapat permasalahan kedua yaitu data yang tidak akurat. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik perusahaan, dapat diketahui bahwa perusahaan pernah terdapat kesalahan data yang menyebabkan kesalahan pemasaran. Permasalahan ketiga yang pernah terjadi yaitu data yang tidak *realtime*. Hal ini terjadi ketika tim penjualan sedang berada di lapangan dan tidak berada di kantor.

PT Halim Lestari Mandiri, sebuah perusahaan jasa, perlu memperhatikan adanya penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan menjaga kepuasan mereka, mencegah pelanggan beralih ke pesaing. CRM membantu dalam mengantisipasi persaingan di industri jasa dan menarik pelanggan baru, dengan tujuan untuk memperoleh dan mempertahankan pangsa pasar [25] [26][27]. PT Halim Lestari Mandiri dapat meningkatkan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menerapkan tiga program: pemasaran, pelayanan khusus untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan kerja sama antara mitra dan pelanggan

untuk memastikan kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang ditawarkan [28][29]. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) di PT Halim Lestari Mandiri menghadapi beberapa tantangan, termasuk kurangnya pengetahuan tentang CRM, keterbatasan teknologi informasi, dan perubahan dalam sistem operasional perusahaan. Tantangan ini memerlukan pelatihan dan edukasi karyawan tentang manfaat CRM, evaluasi teknologi informasi, penyesuaian sistem operasional, dan pelatihan untuk memahami implementasi CRM [30]. Dalam penerapan *Customer Relationship Management*, PT Halim Lestari Mandiri mungkin menghadapi kegagalan karena kurangnya pelatihan sumber daya manusia [31]. Untuk memastikan kesuksesan implementasi, penting untuk memiliki tenaga ahli yang terlatih dan kemampuan belajar yang baik di antara karyawan untuk mengoperasikan sistem perusahaan yang baru [32].

Sebuah perusahaan perlu melakukan evaluasi pengukuran tingkat kesiapan sebelum perusahaan tersebut melakukan implementasi sistem CRM karena dengan adanya evaluasi tingkat kesiapan ini membuat perusahaan bisa mengetahui kekurangan serta kelemahan yang terdapat dalam sistem atau proses kerja perusahaan sebelum mereka implementasi sistem CRM. Dengan begitu, perusahaan dapat mengurangi resiko kegagalan yang dapat terjadi saat implementasi CRM. Untuk PT Halim Lestari Mandiri sendiri, manfaat evaluasi ini dapat berguna dengan baik karena perusahaan ini sama sekali belum pernah mengimplementasi atau menerapkan suatu sistem teknologi CRM. Oleh karena itu, evaluasi ini sangatlah penting karena nantinya akan terdapat perubahan yang cukup besar pada proses perusahaan.

Tentunya terdapat perbedaan apabila perusahaan melakukan evaluasi pengukuran tingkat kesiapan sebelum langsung menerapkan atau mengimplementasi sistem. Dengan adanya evaluasi kesiapan sebelum implementasi ini, perusahaan dapat memperoleh informasi yang berkaitan dengan tantangan, peluang keberhasilan dan kegagalan yang mungkin terjadi saat proses implementasi dilakukan. Dengan begitu, perusahaan dapat lebih mempersiapkan diri untuk mencari mengenai hambatan yang kemungkinan akan terjadi serta

langkah-langkah untuk mengatasi masalah tersebut sehingga saat hambatan tersebut benar terjadi, maka mereka dapat langsung melakukan pengambilan keputusan. Adanya evaluasi juga dapat membuat PT Halim Lestari Mandiri mengurangi risiko kegagalan dan lebih mengoptimalkan sumber daya yang ada sehingga sistem yang nantinya akan diimplementasikan dapat berjalan dengan lebih baik. Berbeda lagi jika PT Halim Lestari Mandiri tidak melakukan evaluasi tingkat kesiapan terlebih dahulu, karena sebagai perusahaan yang baru saja melangkah masuk untuk menggunakan teknologi CRM, tentunya hal ini merupakan hal yang sangat baru untuk PT Halim Lestari Mandiri. Perusahaan PT Halim Lestari Mandiri dapat langsung menghadapi berbagai masalah yang tidak terduga sebelumnya dan tentunya hal ini akan menyebabkan adanya penundaan penerapan dan biaya yang bertambah.

Berdasarkan permasalahan perusahaan yang telah diuraikan di atas, evaluasi pengukuran tingkat kesiapan sebelum menerapkan sistem CRM sangatlah penting dilakukan karena dengan adanya evaluasi ini, perusahaan dapat mengetahui permasalahan yang mereka miliki, dan siap atau tidak siap perusahaan dalam menerapkan sistem CRM. Dengan begitu, pihak perusahaan dapat dengan langsung mengambil keputusan untuk tetap menerapkan sistem CRM atau melakukan penundaan terlebih dahulu.

Berdasarkan beberapa informasi pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan ini terutama yang berkaitan dengan evaluasi kesiapan penerapan sistem *Customer Relationship Management* dalam modul *Customer Relationship Management* sehingga penelitian ini berjudul “Evaluasi Tingkat Kesiapan Penerapan Sistem Customer Relationship Management Studi Kasus: PT Halim Lestari Mandiri”. Pada penelitian ini, peneliti melakukan evaluasi kelayakan dalam penerapan sistem *Customer Relationship Management* menggunakan *framework 7S McKinsey* yang akan dijelaskan pada bab selanjutnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang diidentifikasi pada batasan masalah dan latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil pengukuran tingkat kesiapan dalam penerapan sistem *Customer Relationship Management* pada PT Halim Lestari Mandiri?
2. Bagaimana rekomendasi dari hasil evaluasi tingkat kesiapan dalam penerapan sistem *Customer Relationship Management* pada PT Halim Lestari Mandiri?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada PT Halim Lestari Mandiri yang berlokasi di Jakarta.
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada modul *Customer Relationship Management*.
3. Penelitian ini tidak termasuk rincian detail biaya dan tidak termasuk perancangan *prototype* penerapan *modul Customer Relationship Management*.
4. Penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi dan memberikan rekomendasi dalam penerapan sistem *Customer Relationship Management* pada PT Halim Lestari Mandiri.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Melakukan pengukuran tingkat kesiapan dalam penerapan sistem *Customer Relationship Management* pada PT Halim Lestari Mandiri.

2. Memberikan hasil rekomendasi dengan menggunakan *framework 7s Mckinsey* dalam penerapan sistem *Customer Relationship Management* pada PT Halim Lestari Mandiri.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Pada penelitian ini, peneliti memberikan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* pada modul *Customer Relationship Management* berbasis *website* pada PT Halim Lestari Mandiri.
2. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan hasil evaluasi yang baik, lebih akurat dan lebih jelas dengan menggunakan *framework 7s Mckinsey* dalam mengevaluasi.
3. Pengevaluasian sistem yang dilakukan diharapkan dapat berguna dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh berbagai pihak baik untuk perusahaan maupun pengguna.

1.5 Sistematika Penulisan

Seperti yang telah tercantum pada judul proposal penelitian ini, terdapat sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistematika penelitian kualitatif yang di dalamnya memuat pendahuluan, landasan teori, serta metodologi penelitian yang berfokus pada deskripsi data kualitatif yang diperoleh melalui teknik pengumpulan sumber data berupa studi literatur, wawancara dan focus group discussion. Sistematika penulisan ini akan diuraikan dalam 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan secara singkat tentang latar belakang permasalahan, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian yang dapat diperoleh yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan tepat.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori ini berisi mengenai teori-teori, konsep, serta kerangka berpikir. Teori-teori yang terdapat pada landasan teori ini berisi tentang teori ilmiah yang sebelumnya telah diungkapkan oleh para ahli yang nantinya dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis mengenai pengukuran tingkat kesiapan sebelum penerapan sistem *Customer Relationship Management*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta gambaran umum objek penelitian (PT Halim Lestari Mandiri), menguraikan metodologi penelitian yang dilakukan dalam menganalisis kelayakan penerapan *Customer Relationship Management*.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai penjelasan dari hasil analisis dan hasil evaluasi sistem *Customer Relationship Management*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan seperti peneliti selanjutnya.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA